



**INSTITUTO  
FEDERAL**

Paraíba

**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA**

**CAMPUS GUARABIRA**

**CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM GESTÃO COMERCIAL**

**AMOS DOS SANTOS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA D&M FLORAMAX COMÉRCIO DE  
PRODUTOS COSMÉTICOS LTDA**

**GUARABIRA – PB**

**2026**

**AMOS DOS SANTOS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA D&M FLORAMAX COMÉRCIO DE  
PRODUTOS COSMÉTICOS LTDA**

Relatório técnico científico apresentado à  
Coordenação do Curso Superior de  
Tecnologia em Gestão Comercial do Instituto  
Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da  
Paraíba, Campus Guarabira, como requisito  
parcial à obtenção do título de Gestor  
Comercial.

Orientadora: Prof.<sup>a</sup> Me. Ana Beatriz  
Bernardes Oliveira

**GUARABIRA – PB**

**2026**

**FICHA CATALOGRÁFICA ELABORADA PELA BIBLIOTECA DO IFPB - GUARABIRA**

S237r      Santos, Amos dos  
Relatório de estágio na empresa D&M Floramax comércio de produtos  
cosméticos ltda / Amos dos Santos - Guarabira, 2026.  
18f.; il.; color.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnólogo em Gestão Comercial). –  
Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, 2026.

"Orientação: Profa Ma. Ana Beatriz Bernardes Oliveira"

Referências.

1. Administração de empresa. 2. Rotina administrativa 3. Prática  
profissional. 4. Atendimento ao cliente 5. Relatório de estágio. I. Título.

CDU 658(0.067)

Elaborada por Ana Carine da Costa Gonçalves - CRB/15 - 676

**AMOS DOS SANTOS**

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA EMPRESA D&M FLORAMAX COMÉRCIO DE  
PRODUTOS COSMÉTICOS LTDA**

Relatório de Estágio apresentado à Coordenação de Estágio do Instituto Federal da Paraíba, Campus Guarabira, como requisito parcial para conclusão do Curso Superior Tecnólogo em Gestão Comercial.

Aprovado em 19 de Fevereiro de 2026.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof.<sup>a</sup> Me. Ana Beatriz Bernardes Oliveira (Orientadora- IFPB)

---

José Alisson dos Santos (Supervisor do Estágio)

---

Prof.º Thobias Apolonio Batista da Silva (Coordenador de Estágio - IFPB)

## **DEDICATÓRIA**

Dedico este trabalho a Deus, pela força e sabedoria; à minha família, pelo apoio; aos professores, pelo conhecimento transmitido; e aos colegas de trabalho e estágio, pelo aprendizado diário.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço primeiramente a Deus. À minha orientadora, Prof.<sup>a</sup> Me. Ana Beatriz Bernardes Oliveira, pelo acompanhamento e orientações durante a realização deste relatório. Ao supervisor de estágio José Alison dos Santos, pela oportunidade de aprendizado. Ao responsável pela empresa, Deivisson dos Santos Prades, pelo apoio. À minha família e amigos pelo apoio constante, e aos colegas de trabalho que compartilharam conhecimentos importantes no dia a dia.

## **RESUMO**

O relatório a seguir detalha as ações realizadas durante o estágio supervisionado do Curso Superior de Tecnologia em Gestão Comercial no IFPB, que ocorreu na D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA, situada em Cuitegi-PB. O foco principal foi aplicar os conhecimentos acadêmicos adquiridos de forma prática no ambiente empresarial, visando a melhoria dos processos administrativos e comerciais. As tarefas realizadas incluíram atendimento a clientes, gerenciamento de notas fiscais, controle de compras, logística e supervisão de equipe. Vale ressaltar que o estagiário já tinha um vínculo profissional com a empresa, o que proporcionou uma compreensão mais aprofundada na rotina de trabalho e uma atuação estratégica para aprimorar a eficiência da loja. É possível concluir que essa vivência foi fundamental para o aprimoramento de habilidades como liderança, tomada de decisões e visão abrangente, reforçando a conexão entre os conceitos teóricos de gestão e as práticas no setor varejista.

**Palavras-chave:** Estágio; Gestão Comercial; Rotinas Administrativas; Prática Profissional.

## **ABSTRACT**

The following report details the activities carried out during the supervised internship for the Technology Degree in Commercial Management at IFPB, conducted at D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA, located in Cuitegi-PB. The main objective was to practically apply acquired academic knowledge within the business environment, aiming to improve administrative and commercial processes. The tasks performed included customer service, invoice management, purchasing control, logistics, and team supervision. It is noteworthy that the intern already had a prior professional relationship with the company, which provided a deeper understanding of work routines and allowed for a strategic approach to enhance store efficiency. It is concluded that this experience was fundamental for honing skills such as leadership, decision-making, and a holistic perspective, reinforcing the connection between theoretical management concepts and practices in the retail sector.

**Keywords:** Internship; Commercial Management; Administrative Routines; Professional Practice.

## **LISTA DE QUADROS**

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Quadro 1- Informações sobre a empresa.....      | 11 |
| Quadro 2- Dados gerais do local de estágio..... | 12 |

## **SUMÁRIO**

|                                        |           |
|----------------------------------------|-----------|
| <b>1 INTRODUÇÃO</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>2 OBJETIVOS</b>                     | <b>9</b>  |
| <b>2.1 OBJETIVO GERAL</b>              | <b>9</b>  |
| <b>2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>       | <b>9</b>  |
| <b>3 REFERENCIAL TEÓRICO</b>           | <b>10</b> |
| <b>4 RELATO DE ESTÁGIO</b>             | <b>11</b> |
| <b>4.1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA</b>    | <b>11</b> |
| <b>4.2 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO</b> | <b>12</b> |
| <b>4.3 PERFIL DA EMPRESA</b>           | <b>12</b> |
| <b>5 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>      | <b>13</b> |
| <b>5.1 DADOS REFERENTES AO ESTÁGIO</b> | <b>13</b> |
| <b>5.2 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b>    | <b>13</b> |
| <b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>          | <b>14</b> |
| <b>REFERÊNCIAS</b>                     | <b>15</b> |

# 1 INTRODUÇÃO

O estágio curricular supervisionado constitui uma etapa fundamental no processo de formação acadêmica, representando a ponte necessária entre o conhecimento teórico adquirido em sala de aula e a prática profissional em contextos reais de trabalho. Segundo Reichmann (2015), essa experiência proporciona uma reflexão sobre os conteúdos vivenciados na instituição de ensino e favorece o desenvolvimento pessoal e profissional do estudante. Nesse sentido, o estágio atua como um elo integrador, contribuindo para o desenvolvimento de competências técnicas e comportamentais essenciais à atuação no mercado (Brasil, 2008; Pimenta; Lima, 2017).

No âmbito do curso de Gestão Comercial, essa vivência assume relevância singular, uma vez que possibilita ao discente vivenciar, de maneira concreta, as práticas de gestão voltadas a processos administrativos, atendimento ao cliente, organização de estoque e rotinas comerciais (Kotler, 2016). É neste cenário que se consolidam as competências indispensáveis ao exercício da profissão, permitindo a aplicação de métodos e estratégias em liderança, marketing e controle administrativo.

O presente relatório tem como objetivo descrever e analisar as atividades desenvolvidas durante o estágio realizado na empresa D&M Floramax, localizada no município de Cuitegi-PB. As atividades foram executadas no período de 22 de julho de 2025 a 30 de setembro de 2025, concentrando-se no setor administrativo e no gerenciamento geral da organização.

A escolha da D&M Floramax como local de estágio deve-se ao profissionalismo que a empresa apresenta, onde tal fator contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento pessoal, e foi o principal incentivo para a escolha do curso de Gestão Comercial. O estágio, portanto, formalizou um ambiente propício para aprimorar e aplicar, com segurança e embasamento teórico, os conhecimentos adquiridos ao longo da graduação.

Durante a fase do estágio, tinha-se o objetivo de não apenas entender os processos internos, mas também colaborar efetivamente para o cumprimento das metas da organização. A interação com os processos possibilitou uma análise mais profunda das necessidades e desejos dos clientes, aumentando a eficiência da execução. Dessa maneira, este relatório descreve os aprendizados obtidos, os obstáculos superados e como essa experiência ajudou na formação da identidade profissional do estagiário.

## **2 OBJETIVOS**

### **2.1 Objetivo Geral**

Relatar as atividades desenvolvidas durante o estágio na empresa D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA, visando compreender a dinâmica de atendimento, organização administrativa e processos comerciais.

### **2.2 Objetivos específicos**

- Identificar as características da empresa, sua estrutura e funcionamento;
- Descrever as atividades realizadas durante o estágio;
- Analisar os aspectos positivos e os desafios encontrados;
- Demonstrar a relevância da experiência para a formação acadêmica e profissional

### 3 REFERENCIAL TEÓRICO

A gestão comercial contemporânea transcende a simples supervisão de vendas, atuando como um elemento integrador entre as demandas do mercado e a capacidade operacional da organização. Segundo Kotler e Keller (2012), a administração de marketing e vendas envolve a análise, o planejamento, a execução e o controle de atividades desenhadas para criar e manter trocas benéficas com o público-alvo.

Nesse sentido, Las Casas (2019) reforça que o gestor deve possuir uma visão holística, participando ativamente da definição de preços, estratégias de distribuição e promoção. No contexto específico do varejo brasileiro, Parente e Barki (2014) destacam que a competitividade exige uma gestão orientada não apenas para o produto, mas para a proposta de valor entregue ao cliente, demandando sistemas de gestão que integrem dados de vendas com inteligência de mercado para assegurar a rentabilidade e a sustentabilidade do negócio a longo prazo.

Em um cenário competitivo atual, a excelência no atendimento se destaca como um fator diferenciador crucial, especialmente na indústria de cosméticos, onde a venda se torna cada vez mais orientada para um serviço consultivo e personalizado. De acordo com o relatório mundial da McKinsey; Company (2023) a respeito do mercado de beleza, a forma como o consumidor atual percebe a qualidade passou a exigir a exigência de "hiper personalização", onde as expectativas são moldadas por interações digitais e a experiência real deve validar essa promessa no ponto de venda.

Ampliando essa perspectiva para a Experiência do Cliente, Kotler, Kartajaya e Setiawan (2021) em sua obra Marketing 5.0, argumentam que em serviços que envolvem alto contato, a tecnologia deve estimular, e não substituir, a inteligência emocional dos funcionários, permitindo que atendam às necessidades diversas e à ética dos consumidores. No setor de cosméticos, conforme os dados da Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC, 2024), a confiança técnica e o conhecimento sobre a sustentabilidade dos produtos estão se tornando os novos pilares da fidelização, modificando compras ocasionais em relacionamentos experientes e significativos.

Entretanto, para que o processo de vendas ocorra de forma eficaz, a administração do estoque se destaca como o fundamento principal da efetividade nos negócios. Segundo Christopher (2022), a logística atual vai além da mera disponibilização, seu objetivo agora é oferecer rapidez nas respostas, garantindo o produto correto por meio de cadeias de suprimentos robustas e flexíveis. Na área dos cosméticos, manter esse equilíbrio é complicado

devido ao controle rigoroso dos dados de validade e à instabilidade das tendências virais nas mídias sociais.

O relatório da Associação Brasileira de Prevenção de Perdas (ABRAPPE, 2023) ressalta que uma fiscalização rigorosa fundamentada em dados é fundamental para evitar a falta de produtos nas prateleiras que causa frustração imediata ao consumidor, e o acúmulo de mercadorias, que leva ao desperdício de itens perecíveis e à perda financeira. Dessa forma, o conjunto entre a estratégia de vendas, a excelência em serviço consultivo e a precisão na logística determinam o sucesso das organizações contemporâneas.

4      **RELATO DE ESTÁGIO**

O estágio foi realizado nos setores de gestão de equipe e gestão financeira da empresa D&M Flora Max Comércio de Produtos Cosméticos, com foco em melhorar a organização e a eficiência da loja. No setor de gestão de equipe, as atividades envolveram supervisionar o desempenho dos vendedores, oferecer treinamentos regulares para aprimorar o atendimento ao cliente e motivar a equipe por meio de metas claras e recompensas. Também foi implementado um processo mais eficiente para lidar com reclamações, o que resultou em maior satisfação e fidelização dos clientes. As atividades realizadas integraram melhorias nos processos operacionais e financeiros, contribuindo para o progresso da loja e fortalecendo sua presença no mercado.

4.1    **Identificação da Empresa**

O estágio foi essencial para aplicar na prática os conhecimentos teóricos do curso e desenvolver habilidades técnicas e interpessoais. A escolha da D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA se deu pela relevância da empresa no setor e pela oportunidade de atuar no setor comercial, ampliando a visão sobre o mercado e contribuindo para a formação profissional.

Quadro 1 - Informações sobre a empresa

|                               |                                                   |
|-------------------------------|---------------------------------------------------|
| Área de atuação               | Comercial                                         |
| Local de estágio              | D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA |
| Departamento/Setor            | Setor Comercial                                   |
| Período                       | De 28/07/2025 a 28/10/2025                        |
| Carga horária semanal e total | 20            horas semanais / 360 horas total    |

Fonte: O autor (2026))

As Figuras 1 e 2 apresentam, respectivamente, demonstram as estruturas internas e externas da organização da empresa.

Figura 01 - Espaço Externo da Empresa



Fonte: Acervo autor (2026)

Figura 02 - Entrada da Empresa



Fonte: Acervo autor (2026)

4.2 Dados Referentes ao Estágio

Esta seção apresenta os principais dados do estágio, com o objetivo de contextualizar o ambiente em que as atividades foram desenvolvidas. Serão expostas informações gerais sobre o local de estágio, como a identificação da instituição, área de atuação e localização, fundamentais para a compreensão das experiências e atividades descritas neste relatório.

Quadro 2 – Dados gerais do local de estágio

|                                |                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Razão social                   | D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA                                                                                                                                             |
| Nome fantasia                  | Não disponível                                                                                                                                                                                |
| Endereço                       | Rod PB 073 KM-08 Faixa da Pista Nº 10, Centro – Cuitegi-PB<br>CEP: 58200-000                                                                                                                  |
| Área geográfica de atuação     | atendendo cidades da Paraíba e estados vizinhos, como Rio Grande do Norte, Ceará, Pernambuco e Alagoas.                                                                                       |
| Produtos e serviços oferecidos | A empresa atua no comércio varejista e atacadista de cosméticos, perfumaria, higiene pessoal, alimentos, produtos fitoterápicos e naturais, além de artigos de vestuário, cama, mesa e banho. |
| Quantidade de colaboradores    | A matriz emprega entre 10 funcionários                                                                                                                                                        |
| Logomarca:                     |                                                                                                            |

Fonte: O autor (2026)

### 4.3 Perfil da Empresa

A D&M Floramax é uma empresa que atua no ramo de comércio de produtos cosméticos. Tem como missão oferecer produtos de qualidade a preços acessíveis, com foco na satisfação do cliente. Vale destacar que esta é também a empresa em que o estagiário já exerce atividades profissionais, o que enriqueceu ainda mais a experiência, possibilitando compreender de forma mais aprofundada o funcionamento da organização.

Além disso, a empresa atua no comércio varejista e atacadista de cosméticos, perfumaria, higiene pessoal, alimentos, produtos fitoterápicos e naturais, além de artigos de vestuário, cama, mesa e banho. Seu atendimento ao público ocorre de segunda a sexta-feira, das 7h30 às 17h, tanto no espaço físico quanto por aplicativos de mensagens e ligações telefônicas. A D&M Floramax oferece entregas rápidas e seguras com logística própria, atendendo cidades da Paraíba e estados vizinhos, como Rio Grande do Norte, Ceará, Pernambuco e Alagoas. Para outros estados, realiza envios por transportadoras parceiras.

## 5 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

### 5.1 Dados Referentes ao Estágio

A empresa está localizada em Cuitegi-PB, em um ponto estratégico que facilita o acesso dos clientes. Sua estrutura física é organizada e voltada para atender tanto às demandas administrativas quanto comerciais, o que possibilita um ambiente adequado para o desenvolvimento das atividades do estágio.

#### Atividades desenvolvidas

Durante o estágio, foram realizadas as seguintes atividades:

- Atendimento ao cliente e pós-venda.
- Lançamento e controle de notas fiscais.
- Acompanhamento de processos de compras e logística, recebimento e validação de pedidos de entrega.
- Encaminhamento de pedidos de vendas e emissão de relatórios.
- Apoio nas rotinas administrativas.

As figuras 3 e 4 retratam minha rotina de trabalho na empresa.

Figura 3 - Acompanhamento de processos logísticos



Fonte: Acervo autor (2026)

Figura 4 - Apoio a rotinas administrativas no escritório



Fonte: Acervo autor (2026)

A realização das atividades mencionadas proporcionou uma conexão eficaz entre a teoria e a prática profissional. Um dos aspectos mais benéficos foi o trabalho no atendimento ao cliente e no suporte pós-venda, que possibilitou o desenvolvimento de competências interpessoais e habilidades para resolver problemas, fundamentais para conquistar a liderança do cliente. No entanto, a vivência também trouxe desafios, especialmente no que diz respeito à necessidade de precisão e organização no registro de notas fiscais e no suporte administrativo, revelando que a atenção aos detalhes é tão vital quanto a perspectiva estratégica para o desempenho da empresa.

A importância para a formação acadêmica e a carreira profissional ficou clara nas atividades de compras, logística e seleção de pedidos. A supervisão desses processos ofereceu uma compreensão abrangente da cadeia de suprimentos, permitindo a aplicação de conceitos de gestão de forma prática. Além disso, a elaboração de relatórios e a participação em treinamentos internos enriqueceram a experiência, transformando a execução de tarefas rotineiras em uma oportunidade de análise gerencial, preparando o estagiário para uma atuação versátil e com visão crítica no mercado de trabalho.

Por fim, essas experiências fortaleceram minhas habilidades organizacionais, de liderança e de tomada de decisão, além de aprimorar minha capacidade de atuar sob pressão e lidar com diferentes demandas administrativas de forma eficaz.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O estágio supervisionado realizado na empresa D&M Floramax Comércio de Produtos Cosméticos LTDA representou um marco transformador em minha trajetória profissional e acadêmica, conectando diretamente a teoria aprendida no curso superior de Tecnologia em Gestão Comercial com a prática no mercado de trabalho. O fato de a experiência ter ocorrido na mesma organização onde já atuo profissionalmente possibilitou um aprofundamento único nas rotinas e desafios corporativos, permitindo-me revisitar processos sob uma nova ótica técnica e estratégica.

Durante esse tempo, tive a oportunidade de pôr em prática e fortalecer conhecimentos essenciais como administração estratégica, liderança, comunicação eficaz e resolução de conflitos. A experiência prática evidenciou a importância fundamental da união entre teoria e prática, ressaltando a significância da organização dos processos administrativos e da qualidade do atendimento ao cliente para o sucesso duradouro da empresa. Os obstáculos que enfrentei foram essenciais para o meu desenvolvimento, exigindo uma melhora na tomada de decisões na gestão do tempo e na criação de soluções para situações comerciais complexas.

Além das habilidades técnicas, o contato frequente com diversas áreas aumentou meu entendimento sobre a importância da empatia, do respeito mútuo e da adaptabilidade, que são fundamentais para um bom gestor. Essa visão abrangente da operação da empresa destacou a necessidade de alinhamento estratégico e cooperação entre as equipes. Em resumo, esse estágio não apenas complementou meu aprendizado acadêmico, mas também proporcionou uma base sólida para enfrentar desafios futuros, alinhando minhas habilidades às demandas do mercado e me preparando para atuar de forma boa na Gestão Comercial.

## REFERÊNCIAS

- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DA INDÚSTRIA DE HIGIENE PESSOAL, PERFUMARIA E COSMÉTICOS (ABIHPEC). **Anuário 2023: setor de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos**. São Paulo: ABIHPEC, 2023. Disponível em: <https://abihpec.org.br>. Acesso em: 15 dez. 2025.
- ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PREVENÇÃO DE PERDAS (ABRAPPE). **6ª Pesquisa Abrappe de perdas no varejo brasileiro: ano base 2022**. São Paulo: ABRAPPE, 2023. Disponível em: <https://abrappe.com.br>. Acesso em: 15 dez. 2025.
- BRASIL. **Lei nº 11.788, de 25 de setembro de 2008**. Dispõe sobre o estágio de estudantes. Brasília, DF: Presidência da República, 2008.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4. ed. Barueri: Manole, 2014.
- CHRISTOPHER, Martin. **Logistics & Supply Chain Management**. 6. ed. New York: Pearson, 2022.
- HOLANDA, B. M. S. **Gestão e organização do estoque em empresas de varejo**. Fortaleza: EDUECE, 2022.
- KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 5.0: tecnologia para a humanidade**. Tradução de Stephania Matousek. Rio de Janeiro: Sextante, 2021.
- LAS CASAS, Alexandre Luzzi. **Administração de vendas**. 10. ed. São Paulo: Atlas, 2019.
- MCKINSEY & COMPANY. **The State of Fashion: Beauty**. [S.l.]: The Business of Fashion; McKinsey & Company, 2023. Disponível em: <https://www.mckinsey.com>. Acesso em: 14 dez. 2025.
- PIMENTA, S. G.; LIMA, M. S. L. **Estágio e docência**. 7. ed. São Paulo: Cortez, 2017.
- SILVA, T. R.; SOUZA, M. F. Satisfação e fidelização no varejo de cosméticos. **Revista Brasileira de Administração**, v. 15, n. 2, 2023.